

BAB IV

DAPATAN KAJIAN

4.1 PENGENALAN

Bab ini akan membincangkan dapatan kajian yang diperolehi daripada borang soal selidik dan pemerhatian yang dibuat keatas pemandu. Bab ini akan dibahagikan kepada beberapa bahagian untuk memberi gambaran yang lebih jelas dan teratur terhadap hasil kajian.

Bahagian awal bab ini membentangkan profil pemandu seperti jantina, bangsa, umur, status diri, taraf pendidikan tertinggi dan lama bekerja pemandu dalam ICB. Bahagian kedua pula akan melihat kepada tahap stress yang dialami oleh pemandu secara keseluruhan berdasarkan kepada tiga simptom utama stress iaitu aspek fizikal, psikologi dan kelakuan. Kewujudan simptom-simptom tersebut secara berterusan dalam diri pemandu menunjukkan bahawa mereka berada di dalam keadaan stress.

Dalam bahagian ketiga pengkaji melihat kepada simptom-simptom stress dari aspek fizikal, psikologi dan kelakuan secara lebih terperinci. Simptom-simptom dalaman dan luaran dikenalpasti bagi mengkaji tahap stress yang dihadapi samada rendah atau tinggi keatas pemandu bas ICB. Dapatan daripada soal selidik ini dibandingkan dengan pemerhatian yang dibuat keatas pemandu bas. Dapatan daripada pemerhatian bertindak

sebagai penyokong kepada jawapan yang diberikan oleh pemandu ke atas borang soalselidik yang diedarkan.

Dalam bahagian berikutnya, faktor-faktor yang menyumbang kepada stress akan dikenalpasti. Antara faktor-faktor yang dikaji ialah bentuk pekerjaan, majikan, perilaku penumpang, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya atau undang-undang yang dirasakan telah menyumbang kepada stress pemandu.

Bahagian terakhir daripada bab ini, pengkaji akan melihat samada wujud perhubungan di antara pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Pembolehubah tidak bersandar adalah seperti perbincangan dalam bahagian pertama iaitu meliputi jantina, bangsa, umur, status diri, taraf pendidikan tertinggi dan lama bekerja dalam organisasi. Pembolehubah bersandar pula meliputi aspek fizikal, psikologi, kelakuan dan persepsi pemandu terhadap bentuk pekerjaan, majikan, perilaku penumpang, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya.

4.2 PROFIL PEMANDU

Dalam bahagian ini perbincangan berkenaan profil pemandu akan dibuat. Seramai 138 orang (70%) pemandu telah mengembalikan borang soal selidik mereka daripada 200 borang yang diedarkan. Daripada segi jantina, seramai 133 orang (96.4 peratus) adalah lelaki dan lima orang (3.6 peratus) adalah perempuan. Jumlah pemandu wanita yang kecil adalah disebabkan pekerjaan ini memerlukan keupayaan fizikal dan mental yang tinggi yang kurang bersesuaian dengan fitrah perempuan. Dari segi bangsa, Melayu adalah

pemandu dengan jumlah terbesar iaitu seramai 120 orang (87 peratus), ini diikuti oleh India, 13 orang (9.4 peratus) dan lain-lain bangsa seramai empat orang (2.9 peratus). Manakala Cina merupakan jumlah pemandu paling sedikit iaitu seorang (0.7 peratus).

Seterusnya kita akan melihat kepada umur pemandu. Umur pemandu dibahagikan kepada empat peringkat utama iaitu 26 – 35 tahun, 36 – 45 tahun, 46 – 55 tahun dan 56 tahun ke atas. Dapatan yang diperolehi menunjukkan peringkat umur 36 – 45 tahun mempunyai jumlah pemandu paling besar iaitu 63 orang (45.7 peratus) dan diikuti oleh peringkat umur 26 – 35 tahun, 39 orang (28.3 peratus), 46 – 55 tahun, 26 orang (18.8 peratus), 55 tahun keatas seramai enam orang (4.3 peratus). Manakala empat orang (2.9 peratus) pemandu tidak menjawab umur mereka.

Berikutnya status diri pemandu, dari keseluruhan sampel seramai 118 orang (85.5 peratus) telah berkahwin, 16 orang (11.6 peratus) masih bujang dan empat orang (2.9 peratus) memegang status janda / duda. Daripada 138 orang pemandu tersebut, 55 orang (39.9 peratus) memiliki SRP dan ia adalah jumlah terbesar, diikuti oleh 43 orang (31.2 peratus) memiliki SPM, tiga orang (2.2 peratus) memiliki STPM dan seorang (0.7 peratus) memiliki Diploma. Manakala 36 orang (26.1 peratus) memiliki lain-lain taraf pendidikan tertinggi samada Sijil Agama atau warga Indonesia yang memiliki sijil pelajaran daripada negara mereka sendiri.

Persoalan terakhir dari latarbelakang pemandu adalah lama bekerja. Terdapat tiga peringkat utama iaitu 1 – 5 tahun, 6 – 10 tahun dan 11 tahun ke atas. Daripada ketiga-tiga

peringkat tersebut, mereka yang bekerja diantara 6 – 10 tahun adalah paling ramai iaitu 87 orang (63 peratus) dan diikuti oleh 1 – 5 tahun 48 orang (34.8 peratus) serta 11 tahun keatas tiga orang (2.2 peratus). Secara keseluruhannya, profil pemandu boleh dilihat secara ringkas seperti di dalam Jadual 4.2 dibawah.

Jadual 4.2: Profil Pemandu

Bil	Perkara		N	%
1	Jantina	Lelaki	133	96.4
		Perempuan	5	3.6
2	Bangsa	Melayu	120	87
		Cina	1	1
		India	13	9.4
		Lain-lain	4	2.9
3	Umur	26 – 35 tahun	39	28.3
		36 – 45 tahun	63	45.7
		46 – 55 tahun	26	18.8
		56 tahun ke atas	6	4.3
4	Status	Kahwin	118	85.5
		Bujang	16	11.6
		Duda/janda	4	2.9
5	Taraf Pendidikan Tertinggi	Sijil Rendah Pelajaran	55	39.9
		Sijil Pelajaran Malaysia	43	31.2
		Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia	3	2.2
		Diploma	1	1
		Lain-lain	36	26.1
6	Lama Bekerja	1 – 5 tahun	48	34.8
		6 – 10 tahun	87	63
		11 tahun keatas	3	2.2
JUMLAH			138	100

4.3 TAHAP STRESS

Dalam bahagian ini, tahap stress pemandu akan diukur berdasarkan kepada borang soalselidik yang diedarkan. Adalah penting untuk mengetahui tahap stress tersebut agar langkah kawalan dan pencegahan boleh diambil dan masalah stress akan dapat dikurangkan dan diatasi. Tahap stress pemandu akan dilihat secara keseluruhan dan berdasarkan kepada simptom-simptom fizikal, psikologi dan kelakuan (Bahagian C borang soalselidik) terhadap stressor iaitu persepsi pemandu terhadap stressor yang meliputi bentuk pekerjaan mereka, majikan, perilaku penumpang, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya atau undang-undang. Simptom tersebut akan menandakan bahawa pemandu berada dalam stress atau tidak.

Soalselidik akan diproses menggunakan SPSS (Pakej Statistik bagi Sains Sosial). Setiap soalan dalam Bahagian C dicampurkan (compute) bagi mendapat skor keseluruhan. Daripada skor keseluruhan akan diperolehi purata skor dan seterusnya ditentukan ia berada di kelas mana. Dalam bahagian ini pengkaji membuat empat kelas utama yang terdiri daripada stress rendah, stress sederhana rendah, stress sederhana tinggi dan stress tinggi.

4.3.1 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan untuk mentadbir soal selidik ini adalah menggunakan skala Likert yang diberi mata dari “1” hingga “5” berdasarkan kepada

tahap persetujuan responden terhadap isu-isu yang dikaji. Pemberian mata skor adalah seperti di bawah:

1 = Tidak Pernah

2 = Kadang-kadang

3 = Selalu

4 = Kerap

5 = Sangat Kerap

Untuk tujuan kajian ini, keseluruhan soalan dalam Bahagian C (43 soalan) akan dicampurkan (compute) untuk mendapatkan stress keseluruhan yang dialami oleh pemandu ICB. Di dalam menentukan kelas tahap stress secara keseluruhan, prosedur berikut dilakukan:

$$\text{Selang Kelas} = \frac{\text{Skor maksimum} - \text{skor minimum}}{\text{Bilangan Kelas yang dikehendaki}}$$

$$\text{Selang Kelas} = \frac{5(43) - 1(43)}{4}$$

$$\text{Selang Kelas} = \frac{215 - 43}{4} = 43$$

Skor minimum diperolehi dengan cara mendarabkan skor yang paling rendah dalam skala Likert dengan bilangan soalan. Sementara skor maksimum diperolehi dengan mendarabkan skor yang paling tinggi dalam skala Likert dengan bilangan soalan.

Untuk tujuan penyelidikan ini, pengkaji telah membahagikan kepada empat kelas utama iaitu stress rendah, sederhana rendah, sederhana tinggi dan tinggi. Bagi pengkelasan tahap stress secara keseluruhan, rujuk Jadual 4.3.2a. Prosedur yang sama juga digunakan untuk membangunkan kelas stress berdasarkan simptom fizikal, psikologi dan kelakuan.

4.3.2 Tahap Stress Keseluruhan

Bagi mengukur tahap keseluruhan stress, terdapat empat kelas utama telah dibentuk seperti dalam jadual 4.3.2a iaitu tahap stress rendah dengan skor 43 dan kebawah, stress sederhana rendah dengan skor 44 hingga 86, stress sederhana tinggi dengan skor 87 hingga 129 dan stress tinggi dengan skor 130 keatas.

Berdasarkan kajian yang dijalankan, didapati purata skor keseluruhan yang diperolehi ialah 66.3696. Purata ini menunjukkan bahawa tahap stress pemandu bas ICB berada dalam kelas sederhana rendah. Jika dilihat dengan lebih terperinci terhadap taburan frekuensi, jadual 4.3.2b menunjukkan bahawa 127 orang (92 peratus) berada pada tahap stress sederhana rendah dan jumlah pemandu dalam kelas ini adalah paling besar. Manakala hanya seramai 11 orang (8 peratus) berada dalam kelas stress sederhana

tinggi. Bagi kelas stress rendah dan tinggi, tiada pemandu berada dalam kedua-dua kelas tersebut. Ini menunjukkan tahap stress keseluruhan pemandu bas ICB berada pada tahap yang kurang membimbangkan.

Jadual 4.3.2a: Pengkelasan Tahap Stress secara Keseluruhan

Tahap Stress	Skor
Stress Rendah	43 dan kebawah
Stress Sederhana Rendah	44 – 86
Stress Sederhana Tinggi	87 – 129
Stress Tinggi	130 dan keatas

Jadual 4.3.2b: Tahap Stress Keseluruhan Individu
N = 138

Tahap Stress	Jumlah	Peratus
Rendah	0	0
Sederhana Rendah	127	92
Sederhana Tinggi	11	8
Tinggi	0	0

Min Keseluruhan = 66.3696

4.3.3 Tahap Stress Berdasarkan Simptom Fizikal

Bagi mengukur tahap stress berdasarkan simptom fizikal, terdapat empat kelas utama telah dibentuk seperti dalam jadual 4.3.3a iaitu tahap stress rendah dengan skor 12 dan kebawah, stress sederhana rendah dengan skor 13 hingga 24, stress sederhana tinggi dengan skor 25 hingga 36 dan stress tinggi dengan skor 37 keatas.

Bagi simptom fizikal menunjukkan bahawa purata diperolehi ialah 19.9130 yang menunjukkan pemandu berada dalam kelas stress sederhana rendah. Manakala taburan frekuensi menunjukkan kelas stress sederhana rendah mempunyai jumlah pemandu terbesar iaitu 117 orang (84.8 peratus). Ini diikuti oleh pemandu yang berada dalam kelas stress sederhana tinggi iaitu 14 orang (10.1 peratus), stress rendah empat orang (2.9 peratus) dan stress tinggi tiga orang (2.2 peratus). Kenyataan ini dapat dilihat dengan jelas dalam jadual 4.3.3b.

Jadual 4.3.3a: Pengkelasan Tahap Stress Berdasarkan Simptom Fizikal

Tahap Stress	Skor
Stress Rendah	12 dan kebawah
Stress Sederhana Rendah	13 – 24
Stress Sederhana Tinggi	25 – 36
Stress Tinggi	37 dan keatas

Jadual 4.3.3b: Tahap stress Pemandu dalam Aspek Fizikal
N = 138

Tahap Stress	Jumlah	Peratus
Rendah	4	2.9
Sederhana Rendah	117	84.8
Sederhana Tinggi	14	10.1
Tinggi	3	2.2
Min = 19.9130		

4.3.4 Tahap Stress Berdasarkan Simptom Psikologi

Bagi mengukur tahap stress berdasarkan simptom psikologi, terdapat empat kelas utama telah dibentuk seperti dalam jadual 4.3.4a iaitu tahap stress rendah dengan skor 12 dan kebawah, stress sederhana rendah dengan skor 13 hingga 24, stress sederhana tinggi dengan skor 25 hingga 36 dan stress tinggi dengan skor 37 keatas.

Bagi tahap stress berdasarkan aspek psikologi, jadual 4.3.4b menunjukkan purata skor yang diperolehi berada pada 17.7174. Bacaan ini berada dalam kelas stress sederhana rendah. Taburan frekuensi menunjukkan seramai 116 orang (84.1 peratus) berada dalam stress sederhana rendah yang merupakan jumlah terbesar berbanding dengan kelas stress rendah dengan jumlah 14 orang (10.1 peratus) dan stress sederhana tinggi seramai lapan orang (5.8 peratus).

Jadual 4.3.4a: Pengkelasan Tahap Stress Berdasarkan Simptom Psikologi

Tahap Stress	Skor
Stress Rendah	12 dan kebawah
Stress Sederhana Rendah	13 – 24
Stress Sederhana Tinggi	25 – 36
Stress Tinggi	37 dan keatas

Jadual 4.3.4b: Tahap stress Pemandu Berdasarkan Aspek Psikologi
N = 138

Tahap Stress	Jumlah	Peratus
Rendah	14	10.1
Sederhana Rendah	116	84.1
Sederhana Tinggi	8	5.8
Tinggi	0	0
Min = 17.7174		

4.3.5 Tahap Stress Berdasarkan Simptom Kelakuan

Bagi mengukur tahap stress berdasarkan simptom kelakuan, terdapat empat kelas utama telah dibentuk seperti dalam jadual 4.3.5a iaitu tahap stress rendah dengan skor 19 dan kebawah, stress sederhana rendah dengan skor 20 hingga 38, stress sederhana tinggi dengan skor 39 hingga 57 dan stress tinggi dengan skor 58 keatas.

Simptom stress berdasarkan kelakuan menunjukkan bahawa pemandu berada dalam stress sederhana rendah dengan purata skor 28.7391. Taburan frekuensi menunjukkan 126 orang (91.3 peratus) berada dalam kelas stress sederhana tinggi dan ia mewakili jumlah terbesar keseluruhan pemandu. Seramai tiga orang (2.2 peratus) berada dalam kelas stress rendah dan sembilan orang (6.5 peratus) berada dalam kelas stress sederhana tinggi. Kenyataan ini dapat dilihat dengan jelas dalam jadual 4.3.5b.

Jadual 4.3.5a: Pengkelasan Tahap Stress Berdasarkan Simptom Kelakuan

Tahap Stress	Skor
Stress Rendah	19 dan kebawah
Stress Sederhana Rendah	20 – 38
Stress Sederhana Tinggi	39 – 57
Stress Tinggi	58 dan keatas

Jadual 4.3.5b: Tahap stress Pemandu dalam Aspek Kelakuan
N = 138

Tahap Stress	Jumlah	Peratus
Rendah	3	2.2
Sederhana Rendah	126	91.3
Sederhana Tinggi	9	6.5
Tinggi	0	0
Min = 28.7391		

Secara keseluruhannya, stress yang dialami oleh pemandu adalah berada dalam kelas stress sederhana rendah seperti yang kita lihat dalam tahap stress berdasarkan aspek fizikal, psikologi dan kelakuan di atas. Ini menunjukkan stress yang dialami oleh pemandu bas ICB bukanlah berada dalam tahap yang membimbangkan.

4.4 SIMPTOM-SIMPTOM STRESS

Seterusnya pengkaji akan melihat kepada simptom-simptom fizikal, psikologi dan kelakuan yang dialami oleh pemandu secara lebih terperinci lagi. Simptom-simptom tersebut dapat mengenalpasti tahap stress di mana pemandu berada seperti yang telah dibincangkan dalam bahagian sebelumnya.

Berdasarkan kajian, simptom utama yang dialami oleh pemandu ialah perubahan dalam aspek fizikal atau fisiologi. Seterusnya diikuti oleh perubahan dalam aspek kelakuan dan aspek psikologi seperti yang ditunjukkan dalam jadual 4.4 di bawah. Pekerjaan sebagai pemandu memerlukan pergerakan ketara dalam aspek fizikal iaitu melibatkan pergerakan tangan, kaki, kepala dan anggota-anggota badan yang lain. Maka disini kita dapat melihat bahawa aspek fizikal itu mengalami perubahan yang ketara berbanding dengan aspek lain.

Jadual 4.4: Min Simptom-simptom Stress

Simptom	Min	Rank
Fizikal	1.66	1
Kelakuan	1.57	2
Psikologi	1.48	3

4.4.1 Kesan Stress dari Aspek Fizikal.

Simptom utama perubahan fizikal yang dialami oleh pemandu ialah mereka kerap berjumpa doktor (2.04). Perkara-perkara lain juga meliputi pening kepala (1.95), sakit belakang (1.85), lenguh-lenguh tangan (1.85), sakit perut (1.81), perubahan berat badan (1.74), kekejangan otot kaki (1.71), dan berdebar-debar (1.57). Manakala perkara-perkara seperti tangan dan kaki menjadi sejuk (1.47), sakit dada / sesak nafas (1.43), tekanan darah tinggi (1.39) dan sakit jantung (1.11) hampir tidak pernah berlaku di kalangan pemandu. Secara purata, min bagi kesan stress kepada aspek fizikal pemandu ialah 1.66 yang menunjukkan perkara-perkara yang terkandung dalam aspek fizikal menghampiri kadang-kadang di alami oleh pemandu atau berada diantara 1 – 2 kelas sederhana rendah.

Menurut Robbins (1998), hubungan antara tekanan dan tanda fisiologi adalah tidak jelas. Ini adalah kerana kesukaran untuk mengukurnya dengan objektif. Bagi sesuatu pekerjaan, pergerakan adalah stressor. Pergerakan dan getaran yang terhasil akan menyebabkan seseorang mengalami sakit kepala, ketegangan otot dan menjejaskan keseimbangan badan seseorang. Hasil tersebut adalah lebih kepada tindakan fisiologi (Altman et al, 1985). Menggerakkan kenderaan dan mengawalnya seperti yang dilakukan oleh pemandu bas adalah merupakan punca stress (stressor).

Hasil kajian diatas juga selaras dengan kajian yang dilakukan di kalangan pemandu bas sekolah mendapati mereka terdedah kepada Repititive Stress Injuries (RSIs) iaitu meliputi simptom fizikal. RSIs merujuk kepada kerosakan tisu lembut dalam badan.

Mereka yang mengalaminya akan merasa sakit di tapak tangan, pergelangan tangan, siku, bahu, leher, bahagian atas belakang badan dan jari kaki. Kajian di kalangan pemandu bas sekolah mendapati 88 peratus mengalami kesakitan fizikal ketika melakukan tugas dan 45 peratus daripada mereka adakalanya tidak berupaya melakukan tugas mereka. Keadaan ini juga berlaku di kalangan pemandu ICB. Bentuk kerja yang sama menyebabkan mereka merasai simptom yang sama akibat terdedah dengan pelbagai punca tekanan dalam persekitaran mereka (<http://www.nca.org>).

Jadual 4.4.1: Aspek Fizikal

		N = 138	
Bil	Perkara	Mean	Rank
4	Kerap berjumpa doktor	2.04	1
1	Pening Kepala	1.95	2
6	Sakit belakang	1.85	3
7	Lenguh-lenguh tangan	1.85	4
2	Sakit perut	1.81	5
10	Perubahan berat badan	1.74	6
8	Kekejangan otot kaki	1.71	7
12	Berdebar-debar	1.57	8
11	Tangan dan kaki menjadi sejuk	1.47	9
3	Sakit Dada/ sesak nafas	1.43	10
5	Tekanan darah tinggi	1.39	11
9	Sakit jantung	1.11	12
		Min = 1.66	

4.4.2 Kesan Stress dari Aspek Kelakuan

Tanda-tanda stress berdasarkan kepada aspek kelakuan dalam jadual 4.4.2a menunjukkan bahawa tanda-tanda yang sering dialami oleh pemandu bas ICB ialah kurang melakukan aktiviti riadah (1.93). Pemandu juga kerap mengambil cuti sakit (1.82) dan cuti tahunan (1.86), perubahan dalam tabiat tidur (1.84), beribadat (1.83) dan makan (1.68). Mereka juga suka mendengar radio (1.74), merokok (1.6), mudah memarahi penumpang (1.59) dan sering melakukan kesilapan (1.51). Pemandu juga sering merasakan mereka tidak bersemangat untuk bekerja (1.49), tidak suka bergaul dengan orang lain (1.41) dan sering datang lewat bekerja (1.31). Manakala perkara-perkara seperti keinginan mencari pekerjaan lain (1.27), keinginan untuk berhenti kerja (1.22), tidak berkeyakinan (1.2), mudah mengeluarkan kata-kata kesat (1.15), menunjukkan isyarat tak sepatutnya (1.09) dan ponteng kerja (1.07) hampir tidak pernah dilakukan di kalangan pemandu. Min keseluruhannya berada pada tahap 1.51 yang mendekati kadang-kadang dilakukan oleh pemandu.

Apabila stress adalah terlalu rendah, seseorang akan merasa kekurangan bebanan kerja. Kekurangan bebanan kerja ini menyebabkan mereka merasa bosan, mudah meradang dan tidak bertenaga. Seseorang akan menunjukkan perlakuan negatif terhadap kerja mereka. Namun, apabila stress mencapai tahap optimal, produktiviti akan meningkat dan mereka lebih bermotivasi dan bertenaga untuk bekerja. Walaubagaimanapun, apabila tahap stress yang dialami adalah berterusan dan terdapat peningkatan akibat peningkatan bebanan kerja, produktiviti akan menurun dan

kebiasaannya seseorang akan menunjukkan perlakuan negatif dengan sering tidak hadir ke tempat kerja atau sering melakukan kesilapan atau kemalangan (Altman, 1985). Perkara tersebut adalah sama seperti apa yang dialami oleh pemandu. Bebanan kerja yang kurang atau lebih sering memberi stress kepada pekerja. Adalah amat sukar bagi pihak pengurusan untuk memastikan bahawa setiap pekerja mereka berada di dalam tahap stress yang optimal kerana setiap pekerja mempunyai latarbelakang atau ciri-ciri demografi yang berbeza di antara satu sama lain.

Seterusnya, perubahan aspek kelakuan di kalangan pemandu akibat stress juga dapat disokong melalui pemerhatian yang dibuat seperti dalam jadual 4.4.2b. Sebanyak 50 pemerhatian telah dilakukan bertujuan untuk mengenalpasti tingkahlaku atau kesalahan yang dilakukan sepanjang pemanduan yang dibuat. Kesalahan yang dibuat menunjukkan pemandu berada di dalam keadaan stress. Sebanyak 44 kesalahan yang boleh dilakukan oleh pemandu ketika menjalankan tugas mereka telah disenaraikan dan menggunakan skala 1 bagi tidak pernah, 2 bagi jarang-jarang dilakukan, 3 bagi selalu dilakukan, 4 bagi kerap dilakukan dan 5 bagi sangat kerap dilakukan. Daripada pemerhatian yang dibuat, daripada 44 kesalahan yang telah disenaraikan, 30 kesalahan telah dilakukan oleh pemandu dan ini menunjukkan sebahagian daripada pemandu berada di dalam stress.

Berdasarkan pemerhatian, kesalahan yang sering dilakukan oleh pemandu ialah melakukan brek kecemasan dalam keadaan tidak sesuai, tidak mematuhi had laju yang dibenarkan, mengambil selekoh dalam kelajuan tinggi, membuka pintu bas sebelum bas

berhenti sepenuhnya dan tidak mengikut lorong bas yang disediakan. Sebahagian daripada pemandu mendapati kesalahan yang mereka lakukan adalah akibat daripada perilaku penumpang, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya yang tidak memuaskan dan ini mempengaruhi tindakan mereka ketika melaksanakan tugas. Manakala kesalahan-kesalahan lain yang dilakukan dengan kekerapan rendah boleh dilihat dalam jadual 4.4.2b di bawah.

Jadual 4.4.2a: Aspek Kelakuan		N = 138	
Bil	Perkara	Mean	Rank
12	Kurang melakukan aktiviti riadah	1.93	1
5	Kerap mengambil cuti tahunan	1.86	2
3	Perubahan tabiat tidur	1.84	3
4	Perubahan dalam beribadat	1.83	4
6	Kerap mengambil cuti sakit	1.82	5
11	Suka mendengar radio	1.74	6
2	Perubahan tabiat makan	1.68	7
19	Suka merokok	1.60	8
16	Mudah memarahi penumpang	1.59	9
10	Sering melakukan kesilapan ketika memandu	1.51	10
1	Tidak bersemangat untuk bekerja	1.49	11
13	Tidak suka bergaul dengan orang lain	1.41	12
8	Sering datang lewat bekerja	1.31	13
15	Keinginan untuk mencari pekerjaan lain	1.27	14
14	Keinginan untuk berhenti kerja	1.22	15
9	Tidak berkeyakinan dalam bekerja	1.20	16
17	Mudah mengeluarkan kata-kata kesat	1.15	17
18	Suka menunjukkan isyarat yang tidak sepatutnya	1.09	18
7	Sering ponteng kerja	1.07	19
		Min = 1.51	

Jadual 4.4.2b: Pemerhatian Aspek Kelakuan

N = 50

Kesalahan	Rank	Min
Kerap melakukan brek kecemasan pada keadaan yang tidak sepatutnya	1	2.40
Tidak mematuhi had laju yang dibenarkan	2	2.16
Mengambil selekoh dalam kelajuan tinggi	3	2.12
Membuka pintu bas sebelum berhenti sepenuhnya	4	1.58
Tidak mengikut lorong bas yang disediakan	5	1.48
Melakukan brek mengejut ketika mengambil dan menurunkan penumpang	6	1.44
Tidak menunggu sehingga penumpang benar-benar selamat ketika menaiki dan turun bas	7	1.38
Bas berjalan sebelum pintu ditutup sepenuhnya	8	1.38
Menekan-nekan minyak sewaktu lampu merah	9	1.38
Memotong dalam keadaan tidak sesuai	10	1.36
Tidak memperlahankan bas ketika melalui bonggol	11	1.36
Memberhentikan bas sebelum dari tempat yang sepatutnya	12	1.36
Tidak berhenti sewaktu lampu merah	13	1.32
Berhenti di tempat yang tidak sepatutnya	14	1.32
Menghimpit kenderaan lain	15	1.32
Memandu di lorong kanan	16	1.28
Berhenti dengan terlepas beberapa meter dari tempat sepatutnya	17	1.28
Meningkatkan kelajuan ketika lampu kuning	18	1.20
Berhenti dalam petak kuning	19	1.10
Merokok	20	1.08
Provok pemandu lain	21	1.08
Tidak menunggu giliran ketika mengambil dan menurunkan penumpang	22	1.08
Sering mendesak pemandu lain	23	1.08
Tidak memberhentikan bas ketika penumpang menahan	24	1.06
Tidak mengikut laluan sebenar	25	1.04
Memotong di kawasan double line	26	1.04
Mengambil penumpang di garisan atau petak kuning	27	1.04
Tidak memberi tumpuan ketika memandu	28	1.04
Membebel terhadap penumpang	29	1.02
Menjawab serta mendail telefon	30	1.02
Membuka radio terlalu kuat	31	1.02

Min = 1.27

4.4.3 Kesan Stress dari Aspek Psikologi

Bagi aspek psikologi, tanda-tanda stress yang sering dialami oleh pemandu ialah banyak berfikir (1.86), diikuti oleh mudah marah (1.85), bimbang (1.68), mudah geram (1.58) dan merasa kecewa (1.52), dan sering merasa bimbang (1.51). Keadaan tersebut terhasil apabila pemandu merasa tertekan terhadap faktor-faktor yang menyumbang kepada stress. Perkara-perkara dalam aspek psikologi yang hampir tidak pernah berlaku di kalangan pemandu ialah bosan dengan tugas yang dilakukan (1.43), sering bersendirian (1.35), merasa gelisah (1.32), hilang pertimbangan (1.28), mudah panik (1.23) dan sedih tanpa sebab (1.10). Min keseluruhannya, 1.48, menunjukkan perkara-perkara dalam aspek psikologi hampir tidak pernah berlaku dalam diri pemandu.

Berdasarkan pemerhatian yang dilakukan oleh pengkaji terhadap pemandu mendapati aspek psikologi yang sering berlaku ketika melaksanakan tugas mereka ialah tidak dapat memberi tumpuan sepenuhnya. Hilang tumpuan ketika melaksanakan tugas berlaku apabila terdapat sebahagian daripada pemandu yang tidak meneruskan perjalanan ketika lampu bertukar daripada merah kepada hijau. Namun peratusan pemandu yang berbuat demikian adalah kecil berbanding kesalahan-kesalahan lain. Purata yang diperolehi adalah 1.04. Walaupun peratusan pemandu yang berbuat demikian adalah rendah, kesalahan tersebut jika dilakukan boleh membahayakan keselamatan pengguna jalan raya lain.

Berdasarkan kepada simptom psikologi ini, kajian yang dibuat di Amerika mendapati satu per tiga daripada jumlah buruh mengalami simptom kesedihan yang menyebabkan Persatuan Kesihatan Mental Kebangsaan terpaksa membelanjakan \$43 billion untuk bil kesihatan, kehilangan produktiviti dan ketidakhadiran pekerja. Kesedihan juga menyebabkan kematian bagi golongan dewasa. Simptom ini juga adalah sukar di kesan terutamanya dalam kaedah sistem perubatan biasa (Ivancevich, Matteson, 2002). Simptom kesedihan tanpa sebab adalah kesan aspek psikologi akibat stress. Ia menunjukkan bahawa, kesan psikologi yang dibawa oleh stress sering menyebabkan seseorang mengalami ketidakstabilan fizikal seseorang dan menyebabkan mereka sering mengalami perubahan dalam tingkahlaku. Dalam jangkamasa panjang, seseorang tidak berupaya untuk melaksanakan tugas mereka dan menyebabkan gangguan dalam emosi dan perlakuan.

Jadual 4.4.3: Aspek Psikologi

N = 138

Bil	Perkara	Mean	Rank
12	Banyak berfikir	1.86	1
1	Mudah marah	1.85	2
3	Kebimbangan	1.68	3
9	Mudah geram	1.58	4
2	Sering merasa kecewa	1.52	5
11	Merasa bimbang	1.51	6
8	Bosan dengan tugas yang dilakukan	1.43	7
7	Sering bersendirian	1.35	8
10	Merasa gelisah	1.32	9
4	Hilang pertimbangan	1.28	10
5	Mudah panik	1.23	11
6	Sedih tanpa sebab	1.10	12

Min = 1.4

Perubahan dalam aspek fizikal adalah paling tinggi berdasarkan kepada min yang diperolehi daripada dapatan kajian. Manakala perubahan dalam aspek kelakuan dan psikologi tidak mengalami perubahan yang ketara. Dalam aspek fizikal, pemandu sering mengalami sakit kepala, belakang dan perut serta mengalami lenguh-lenguh tangan dan ini mendorong mereka untuk sering berjumpa doktor. Sakit jantung menghampiri tidak pernah berlaku di kalangan pemandu. Dalam aspek kelakuan pula, pemandu tidak berminat untuk melakukan aktiviti riadah, namun demikian mereka tidak suka untuk ponteng bekerja. Manakala berdasarkan pemerhatian, aspek kelakuan yang kerap dilakukan ialah melakukan brek kecemasan dalam keadaan tidak sepatutnya dan mendengar radio amat jarang dilakukan. Seterusnya, dalam aspek psikologi, pemandu mendapati mereka banyak berfikir dan sering merasa marah dan bimbang. Walau bagaimanapun, mereka jarang merasa sedih tanpa sebab.

4.5 FAKTOR – FAKTOR STRESS

Lima faktor utama yang dikaji menyumbang kepada stress dikalangan pemandu bas ICB. Faktor-faktor tersebut ialah bentuk pekerjaan mereka, aspek majikan, perilaku penumpang, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya atau undang-undang. Bahagian ini juga cuba untuk mengenalpasti faktor utama yang menyebabkan stress diantara kelima-lima faktor tersebut dan mengenalpasti sub faktor.

Hasil kajian mendapati struktur jalan raya atau undang-undang (3.22) adalah faktor utama yang menyumbang kepada stress. Faktor seterusnya ialah perilaku pengguna jalan raya lain (3.15), perilaku penumpang (2.91), bentuk pekerjaan (2.75) dan majikan (2.57). Faktor majikan adalah paling rendah menyumbang kepada stress.

Jadual 4.5: Min Faktor Stress

Faktor	Min	Rank
Struktur Jalan Raya atau Undang-undang	3.22	1
Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain	3.15	2
Perilaku Penumpang	2.91	3
Bentuk Pekerjaan	2.75	4
Majikan	2.57	5

4.5.1 Punca Stress dari Aspek Struktur Jalan Raya atau Undang-undang

Berdasarkan jadual 4.5.1, menurut pemandu laluan yang sering mengalami kesesakan jalan raya (3.92) adalah faktor utama dalam aspek struktur jalan raya yang menyumbang kepada stress tinggi. Faktor-faktor seperti kawasan bandar (3.7), kawasan tumpuan orang ramai (3.7), banyak lampu isyarat (3.41), perlu banyak berhenti mengambil penumpang (3.36), laluan sering mengalami kerja-kerja pembaikan dan lencongan perlu dibuat (3.28), banyak bonggol (3.28), banyak simpang (3.23), jalan rosak (3.21), banyak dan dekat dengan bangunan (3.19), banyak lampu isyarat (3.10) dan kenderaan rosak (2.92), selekoh merbahaya (2.89), tanda jalan yang tidak jelas dan mengelirukan (2.87) dan laluan yang sering ditutup (2.84) merupakan perkara-perkara yang menyumbang stress kepada pemandu tetapi pada tahap yang sederhana tinggi. Min bagi persepsi pemandu terhadap struktur jalan raya dan undang-undang adalah 3.22 dan ia agak besar berbanding min faktor-faktor yang lain. Pemandu merasakan struktur jalan raya lebih banyak mempengaruhi tahap stress yang mereka hadapi.

Jadual 4.5.1: Persepsi Pemandu terhadap Struktur Jalan Raya atau Undang-undang
N = 138

Bil	Perkara	Mean	Rank
1	Laluan yang perlu dilalui sering mengalami kesesakan jalan raya	3.92	1
13	Laluan yang perlu dilalui adalah merupakan kawasan tumpuan orang ramai dan menimbulkan kesesakan	3.70	2
14	Laluan yang perlu dilalui adalah merupakan kawasan bandar dan menimbulkan kesesakan	3.70	3
2	Laluan yang perlu dilalui terlalu banyak lampu isyarat	3.41	4
9	Laluan yang perlu dilalui terlalu banyak hentian yang perlu berhenti dan mengambil penumpang	3.36	5
6	Laluan yang perlu dilalui terlalu banyak bonggol	3.28	6
15	Laluan yang dilalui sering mengalami kerja-kerja pembaikan jalan dan menyebabkan lencongan sering dibuat	3.28	7
4	Laluan yang perlu saya lalui terlalu banyak simpang	3.23	8
7	Laluan yang perlu dilalui terlalu banyak jalan rosak	3.21	9
10	Laluan yang perlu dilalui terlalu banyak dan dekat dengan bangunan	3.19	10
3	Laluan yang dilalui kerap berlaku kerosakan lampu isyarat	3.10	11
11	Laluan yang perlu dilalui sering terdapatnya kenderaan yang rosak	2.92	12
5	Laluan yang perlu dilalui terlalu banyak selekoh yang merbahaya	2.89	13
8	Laluan yang perlu dilalui terlalu banyak penanda jalan yang tidak jelas dan mengelirukan	2.87	14
16	Laluan yang dilalui sering ditutup	2.84	15
12	Laluan yang perlu dilalui sering mengalami banjir	2.69	16
		Min = 3.22	

4.5.2 Punca Stress dari Aspek Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain

Berdasarkan jadual 4.5.2, perkara yang boleh mendatangkan stress tinggi di kalangan pemandu berdasarkan persepsi mereka terhadap pengguna jalan raya lain ialah kenderaan lain sering diletakkan (4.07) dan memasuki (4.05) lorong laluan bas yang menimbulkan kesukaran pemandu memandu. Manakala perkara-perkara seperti kenderaan lain sering memotong bas dalam keadaan merbahaya (3.13), kenderaan lain sering menghimpit bas (2.95), kenderaan lain selalu dipandu terlalu perlahan di tempat yang tiada kesesakan (2.93), kenderaan lain sering mengekori bas (2.91), kenderaan lain sering membunyikan hon (2.61) dan kenderaan lain memprovok pemandu (2.54) merupakan faktor yang menyumbang kepada stress sederhana tinggi. Min berdasarkan persepsi pemandu terhadap pengguna jalan raya lain ialah 3.15 yang menunjukkan secara purata pengguna jalan raya lain menghampiri kerap melakukan perkara yang mendatangkan stress kepada mereka.

Kepesatan ekonomi sering mengubah gaya hidup dan mentaliti sesuatu bangsa. Perubahan yang terjadi mungkin berbentuk positif, namun perubahan negatif juga akan berlaku. Masyarakat akan bersikap mementingkan diri sendiri iaitu melakukan sesuatu hanya untuk memudahkan diri mereka sahaja tidak kepada orang lain seperti perkara yang dilakukan oleh pengguna jalan raya lain di atas.

Faktor-faktor yang menyumbang kepada stress berdasarkan persepsi pemandu terhadap pengguna jalan raya lain terkandung dalam jadual 4.5.2 di bawah.

Jadual 4.5.2: Persepsi Pemandu terhadap Pengguna Jalan Raya Lain

N = 138			
Bil	Perkara	Mean	Rank
2	Kenderaan lain diletakkan di lorong laluan bas yang menimbulkan kesukaran saya memandu	4.07	1
1	Kenderaan awam lain sering memasuki lorong bas dan mengganggu perjalanan bas	4.05	2
4	Kenderaan lain sering memotong bas di dalam keadaan yang merbahaya	3.13	3
3	Kenderaan lain sering menghimpit bas	2.95	4
7	Kenderaan lain sering dipandu terlalu perlahan di tempat yang tiada kesesakan	2.93	5
6	Kenderaan lain sering mengekori bas terlalu hampir	2.91	6
5	Pemandu kenderaan lain sering membunyikan hon sehingga mengganggu tumpuan memandu saya	2.61	7
8	Pemandu kenderaan lain sering memprovok saya sewaktu memandu	2.54	8
		Min = 3.15	

4.5.3 Faktor Stress dari Aspek Perilaku Penumpang

Berikutnya pengkaji melihat kepada perilaku penumpang yang mendatangkan stress kepada pekerja. Kajian mendapati faktor perilaku penumpang juga memberi stress kepada pemandu melalui jadual 4.5.3. Faktor utama yang menyumbangkan kepada stress pekerja ialah penumpang sering menekan loceng berulang kali (3.65), menahan bas pada tempat bukan hentian (3.55), bertolak, tidak beratur (3.42), berlengah (3.30) atau tergesa-gesa (2.96) ketika menaiki dan menuruni bas, ingin turun pada tempat yang bukan hentian (3.28), tidak mengendahkan papan tanda di dalam bas (3.15), tidak bekerjasama ketika di dalam bas (3.14) dan membuat bising (3.04).

Manakala faktor-faktor seperti kelakuan penumpang yang membuat pemandu marah (2.32), mendesak untuk cepat sampai ke destinasi (2.20), tidak mengendahkan pertanyaan pemandu (2.04) dan marah dengan mengeluarkan kata-kata kesat (2.04) adalah sederhana kerap dilakukan dan ia kurang mendatangkan stress kepada pemandu. Secara keseluruhannya min bagi persepsi pemandu terhadap perilaku penumpang ialah 2.91 dan ini menunjukkan pemandu bersetuju bahawa faktor perilaku penumpang sederhana kerap memberi stress kepada mereka. Namun stress yang diterima adalah rendah.

Keadaan kawasan Lembah Kelang yang pesat membangun akibat daripada pelaksanaan pelbagai aktiviti ekonomi sedikit sebanyak mempengaruhi sifat penduduknya. Permintaan kerja yang tinggi sering mengkehendakkan mereka bergerak aktif dan bertindak berdasarkan masa yang ditetapkan. Ini memberi tekanan kepada pemandu bas kerana terpaksa memenuhi permintaan bercanggah pelbagai pihak.

Jadual 4.5.3: Persepsi Pemandu terhadap Perilaku Penumpang

N = 138			
Bil	Perkara	Mean	Rank
12	Penumpang menekan loceng berulang kali	3.65	1
13	Penumpang sering menahan bas pada tempat yang bukan hentian bas	3.55	2
9	Penumpang sering bertolak dan tidak beratur ketika menaiki dan menuruni bas	3.42	3
10	Penumpang sering berlengah ketika menaiki dan menuruni bas	3.30	4
14	Penumpang ingin turun pada tempat yang bukan hentian bas dan marah apabila tidak berbuat demikian	3.28	5
6	Penumpang sering tidak mengendahkan papan tanda di dalam bas	3.15	6
7	Penumpang sering menunjukkan sikap tidak bekerjasama ketika di dalam bas	3.14	7
8	Penumpang sering membuat bising di dalam bas	3.04	8
11	Penumpang menaiki dan menuruni bas dalam keadaan tergesa-gesa dan membahayakan	2.96	9
1	Kelakuan penumpang sering mencabar kesabaran saya	2.67	10
2	Kelakuan penumpang membuat saya sering merasa marah	2.32	11
4	Penumpang sering mendesak untuk cepat sampai ke destinasi mereka	2.20	12
3	Penumpang sering marah kepada saya dengan mengeluarkan kata-kata kesat dan tidak sepatutnya	2.04	14
5	Penumpang sering tidak mengendahkan pertanyaan saya	2.04	13
		Min = 2.91	

4.5.4 Punca Stress dari Aspek Bentuk Pekerjaan

Dalam bahagian ini, soalan berbentuk positif iaitu 'saya suka memakai uniform yang ditetapkan semasa bertugas' (bil 15) akan menggunakan skor 1 bagi Sangat setuju, 2 bagi Setuju, 3 bagi Sederhana Setuju, 4 bagi Tidak Setuju dan 5 bagi Sangat Tidak Setuju. Nombor yang terdapat dalam bahagian bil. seperti dalam jadual di bawah adalah

kedudukan asal soalan dalam borang soal selidik. Susunan soalan tersebut diubah berdasarkan kepada purata mata atau skor yang diperolehi. Keadaan tersebut juga digunakan dalam mengkaji faktor-faktor lain. Daripada kajian yang dibuat, terdapat pelbagai faktor yang telah dikenalpasti menyumbang kepada stress melalui bentuk pekerjaan mereka. Secara keseluruhannya, persepsi pemandu terhadap bentuk pekerjaan mereka adalah seperti jadual 4.5.4.

Jadual 4.5.4 menyatakan faktor penyumbang utama kepada stress mengikut susunan kepentingannya dan antara faktor utama menyumbang kepada stress sederhana tinggi adalah pekerjaan sebagai pemandu adalah mencabar dan boleh menjejaskan keselamatan diri mereka, penumpang atau pengguna jalan raya lain (3.64), kerja adalah rutin (3.59), kesilapan kecil yang dilakukan boleh menjejaskan keselamatan pihak lain (3.54), peralatan kerja yang tidak memuaskan (3.35), pemantauan dan kawalan yang terlalu kuat daripada pihak pengurusan (3.01), kerja mengambil masa panjang (2.98), tugas yang tidak setimpal dengan gaji (2.80), kerjaya yang tidak mempunyai peluang kenaikan pangkat (2.79) dan pekerjaan yang tidak mempunyai masa yang mencukupi untuk keluarga (2.79).

Manakala faktor-faktor seperti kerja yang rumit dan sukar (2.5), pekerjaan mengongkong kebebasan (2.49), pekerjaan adalah tidak bersesuaian dengan kelulusan (2.48) dan kebolehan (2.33), tidak mendapat cuti yang sepatutnya (2.31), pekerjaan tidak menarik (2.26) dan membosankan (2.02) dianggap oleh pemandu menyumbang kepada stress sederhana. Min keseluruhan bagi aspek ini ialah 2.75. Ini menunjukkan secara

puratanya pemandu mendapati faktor bentuk pekerjaan menyumbang kepada stress dan mereka berada pada tahap sederhana.

Bentuk pekerjaan sememangnya menyumbang kepada stress. Namun tidak semua pekerjaan adalah stress. Dalam hal ini, ia banyak bergantung kepada keupayaan pekerja itu sendiri dan persepsi mereka terhadap pekerjaan yang dilakukan. Seringkali pekerjaan yang terdedah kepada stressor fizikal secara berpanjangan akan mendatangkan stress seperti tugas sebagai pemandu dan kajian mendapati pekerjaan yang mempunyai kadar stress yang tinggi dan memerlukan perhatian sewajarnya adalah pemandu *crane*, buruh, kerja yang terpisah daripada perkara lain dan kerja yang sama (Corlett, Richardson. 1981).

Jadual 4.5.4: Persepsi Pemandu terhadap Bentuk Pekerjaan

N = 138

Bil	Perkara	Mean	Rank
8	Pekerjaan saya amat mencabar dan adakalanya boleh menjejaskan keselamatan diri saya, penumpang atau pengguna jalan raya lain	3.64	1
4	Kebanyakan kerja yang saya lakukan adalah adalah rutin	3.59	2
9	Kesilapan kecil yang saya lakukan boleh menjejaskan kerjaya saya dan penumpang kenderaan	3.54	3
13	Peralatan kerja yang tidak memuaskan sering membuat saya merasa tertekan	3.35	4
12	Pemantauan dan kawalan yang terlalu kuat daripada pihak pengurusan menyebabkan saya tidak selesa untuk bekerja	3.01	5
17	Kerja saya mengambil masa yang panjang	2.98	6
11	Tugas yang dilakukan adalah tidak sesuai dengan gaji	2.80	7
5	Pekerjaan menyebabkan saya tidak mempunyai masa yang mencukupi untuk keluarga	2.79	9
10	Kerjaya saya tidak mempunyai masa depan dari segi peluang kenaikan pangkat	2.79	8
3	Kerja saya adalah terlalu sukar dan rumit	2.50	10
14	Pekerjaan ini mengongkong kebebasan saya	2.49	11
6	Pekerjaan yang saya lakukan tidak bersesuaian dengan kelulusan saya	2.48	12
7	Pekerjaan yang saya lakukan tidak bersesuaian dengan kebolehan saya	2.33	13
16	Saya tidak mendapat cuti yang sepatutnya saya perolehi	2.31	14
1	Pekerjaan saya amat tidak menarik	2.26	15
2	Pekerjaan saya sungguh membosankan	2.02	16
15	Saya suka memakai uniform yang ditetapkan semasa bertugas	1.89	17

Min = 2.75

4.5.5 Punca Stress dari Aspek Majikan.

Bagi aspek majikan dalam menyumbang stress kepada pekerja, terdapat beberapa soalan atau pernyataan positif iaitu 'majikan menawarkan ganjaran serta galakan yang menarik terhadap saya' (bil 7) menggunakan skor 1 bagi Sangat setuju, 2 bagi Setuju, 3 bagi Sederhana Setuju, 4 bagi Tidak setuju dan 5 bagi Sangat Tidak Setuju. Faktor-faktor tersebut dinyatakan seperti di dalam jadual 4.5.5.

Daripada jadual 4.5.5, faktor-faktor yang menyumbang kepada stress tinggi kepada pemandu adalah majikan tidak menawarkan ganjaran dan galakan menarik terhadap mereka (2.93), pihak pengurusan sering menukar laluan perjalanan di saat-saat akhir menyebabkan kerja mereka tersasar daripada jadual yang ditetapkan (2.77), sukar untuk berunding apabila timbul masalah kerja (2.58) dan sukar mendapat cuti kecemasan melibatkan diri atau ahli keluarga lain (2.57). Perkara-perkara tersebut memberi stress kepada pemandu.

Selain daripada itu, perkara-perkara seperti majikan memberi arahan tanpa mengira kemampuan pemandu (2.43), perlu melakukan sesuatu perkara tanpa bertanya mereka dahulu (2.37) dan kesalahan yang dilakukan akan diberikan hukuman drastik tanpa melalui budi bicara (2.34) kurang memberi stress kepada pemandu. Min berdasarkan persepsi pemandu terhadap majikan ialah 2.57 yang menunjukkan secara puratanya pemandu sederhana setuju bahawa faktor majikan memberi stress kepada mereka.

Majikan adalah pihak yang perlu sentiasa memastikan pekerja dapat bekerja dalam suasana yang memberangsangkan. Hal ini dapat dilakukan bermula daripada penggubalan polisi-polisi organisasi sehinggalah kepada perkara yang melibatkan hubungan tidak rasmi diantara pekerja dan majikan. Sokongan padu yang diberikan oleh majikan daripada aspek pelaksanaan tugas dan mendengar ketidakpuasan hati pekerja dapat membantu pekerja melaksanakan tugas dengan cekap dan berkesan. Galakan kerja yang tidak kompetitif dan pelaksanaan tugas tanpa perancangan merupakan perkara utama yang dirasakan oleh pemandu daripada kajian yang diperolehi. Ini akan menjejaskan prestasi kerja pekerja dan sudah tentu akan menggagalkan objektif yang ingin dicapai.

Jadual 4.5.5: Persepsi Pemandu terhadap Majikan

N = 138

Bil	Perkara	Mean	Rank
7	Majikan menawarkan ganjaran serta galakan yang menarik terhadap saya	2.93	1
1	Majikan sering menukar laluan di saat-saat akhir menyebabkan kerja saya tersasar daripada jadual yang ditetapkan	2.77	2
3	Majikan sukar untuk berunding apabila timbul masalah kerja menyebabkan saya tidak dapat memberi tumpuan ketika memandu	2.58	3
4	Saya sukar mendapat cuti ketika berlaku kecemasan samada melibatkan diri saya atau ahli keluarga lain menyebabkan saya sering merasa sedih dan hilang tumpuan sewaktu memandu	2.57	4
5	Majikan memberi arahan tanpa mengira kemampuan saya menyebabkan kerja yang diberikan tidak dapat dilaksanakan dengan baik	2.43	5
2	Majikan sering meminta saya melakukan sesuatu kerja tanpa bertanya saya terlebih dahulu	2.37	6
6	Kesalahan yang saya lakukan akan diberi hukuman drastik tanpa melalui budi bicara menyebabkan saya sering melanggar peraturan jalan raya	2.34	7

Min = 2.57

Dapatan menunjukkan faktor struktur jalan raya adalah punca utama stress di kalangan pemandu. Dalam aspek ini, keadaan jalan raya yang sering mengalami kesesakan dan kawasan tumpuan orang ramai sering mendatangkan stress. Faktor laluan yang sering terdapat kenderaan rosak dan mengalami banjir menyumbang kepada stress yang sederhana dan rendah. Keadaan tersebut mungkin jarang berlaku dan ia kurang memberi stress kepada pemandu. Dalam aspek perilaku pengguna jalan raya lain, pemandu mendapati kenderaan yang sering diletakkan dalam laluan bas memberi stress tinggi, manakala kenderaan lain menghimpit bas dan pemandu lain sering memprovok kurang memberi stress kepada mereka. Dalam aspek perilaku penumpang, penumpang yang menekan loceng berulang kali dan menahan bas pada tempat yang bukan hentian menyumbang kepada stress tinggi. Manakala dalam bentuk pekerjaan, pekerjaan yang mencabar dan rutin adalah punca kepada stress tinggi dan ganjaran dan galakan yang kurang menarik daripada pihak majikan merupakan punca stress tinggi dalam aspek majikan.

4.6 ANALISA PERBEZAAN.

Bahagian ini akan membincangkan tentang analisa perbezaan antara dua pembolehubah iaitu pembolehubah bersandar dan tidak bersandar. Pembolehubah tidak bersandar terdiri daripada profil pemandu iaitu jantina, bangsa, umur, status diri, tahap pendidikan tertinggi dan lama bekerja. Manakala pembolehubah bersandar terdiri daripada perubahan dalam aspek fizikal, psikologi dan kelakuan pemandu serta persepsi mereka terhadap bentuk pekerjaan, majikan, perilaku pengguna, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya atau undang-undang.

Ujian ANOVA digunakan untuk melihat perhubungan di antara kedua-dua pembolehubah tersebut. Data yang mempunyai tahap significant pada darjah pengertian 0.10 (selang keyakinan 90 peratus) sahaja akan dianalisa secara terperinci. Bagi memudahkan tujuan penganalisan, kelas bagi pembolehubah 'bangsa' akan menjadi dua iaitu 1 bagi Melayu dan 2 bagi Lain-lain Bangsa. Begitu juga bagi 'tahap pendidikan tertinggi', kelas yang digunakan 1 bagi SRP dan 2 bagi Lain-lain Tahap Pendidikan Tertinggi yang merangkumi SPM, STPM, Diploma dan Lain-lain..

4.6.1 Hubungan antara Tahap Stress Keseluruhan dengan Jantina, Bangsa, Umur, Status Pekerja, Tahap Pendidikan Tertinggi dan Lama Bekerja

Berdasarkan jadual 4.61 terdapat hubungan beerti diantara pembolehubah umur dan status diri pekerja dengan tahap stress keseluruhan dimana nilai p adalah kurang

daripada 0.10. Perbincangan akan hanya dibuat keatas pembolehubah yang mempunyai hubungan beerti.

Jadual 4.6.1: Hubungan diantara Tahap Stress Keseluruhan dengan Jantina, Bangsa, Umur, Status Pekerja, Tahap Pendidikan Tertinggi dan Lama Bekerja.

Pembolehubah	Darjah Kebebasan	Nilai F	P	Significant pada darjah keertian 0.10 (90 peratus)
Jantina	1	0.001	0.976	Tidak Bererti
Bangsa	1	2.187	0.141	Tidak Bererti
Umur	3	6.540	0.000	Bererti
Status Pekerja	2	3.889	0.023	Bererti
Tahap Pendidikan Tertinggi	1	0.088	0.767	Tidak Bererti
Lama Bekerja	2	1.417	0.246	Tidak Bererti

4.6.1.1 Perbezaan diantara Tahap Stress Keseluruhan dengan Umur

Berdasarkan ujian anova terdapat hubungan bererti diantara tahap stress keseluruhan dengan umur pekerja dimana nilai p adalah lebih kecil daripada 0.10 iaitu 0.000. Tahap umur 26 – 35 mencatatkan stress paling besar dengan min 72.8718 berbanding peringkat umur lain. Manakala peringkat umur 36 – 45 dan 46 – 55 mencatatkan min yang hampir serupa iaitu 64.9365 dan 62.7308. Pemandu yang berumur 56 tahun keatas pula mencatatkan min paling rendah iaitu 55.500. Secara keseluruhan, min yang dicatatkan ialah 64.0098 iaitu pada tahap stress sederhana rendah.

Jadual 4.6.1.1: Perbezaan diantara Tahap Stress Keseluruhan dengan Umur

Umur	N	Min
26 – 35	39	72.8718
36 – 45	63	64.9365
46 – 55	26	62.7308
56 keatas	6	55.5000
Jumlah	134	64.0098

4.6.1.2 Perbezaan diantara Tahap Stress Keseluruhan dengan Status Pekerja

Hubungan bererti juga wujud diantara tahap stress keseluruhan dengan status pekerja dimana nilai p yang dicatatkan ialah 0.023. Min yang diperolehi bagi mereka yang masih bujang ialah 74.25 dan ia adalah min paling besar berbanding kumpulan yang lain. Min bagi mereka yang telah berkahwin dan janda/duda adalah pada tahap yang hampir sama iaitu 65.4746 dan 61.25. Secara keseluruhan, min bagi status diri pekerja ialah 66.3696. Kenyataan ini dapat dilihat didalam jadual 4.6.1.2.

Jadual 4.6.1.2: Perbezaan diantara Tahap Stress Keseluruhan dengan Status Pekerja

Status Pekerja	N	Min
Berkahwin	118	65.4746
Bujang	16	74.2500
Janda/duda	4	61.2500
Jumlah	138	66.3696

Berdasarkan dapatan, hubungan bererti hanya wujud diantara tahap stress keseluruhan dengan umur dan status pemandu. Tahap stress adalah tinggi bagi mereka yang berumur diantara 26 – 35 tahun dan dikalangan mereka yang masih bujang. Stress yang rendah wujud bagi mereka yang berumur 56 tahun keatas dan juga dikalangan mereka yang telah berkahwin.

4.6.2 Hubungan antara Tahap Stress dengan Jantina

Berdasarkan jadual 4.6.2, terdapat hubungan bererti diantara tahap stress berdasarkan persepsi pemandu terhadap perilaku penumpang dengan jantina, di mana nilai p adalah 0.011 iaitu kurang daripada 0.10. Manakala angkubah lain menunjukkan hubungan yang tidak beerti. Nilai p bagi angkubah lain adalah lebih besar daripada 0.10. Berdasarkan simptom stress, ketiga-tiga simptom tersebut mempunyai hubungan yang tidak beerti dengan jantina. Nilai p bagi aspek fizikal ialah 0.685, bagi aspek psikologi nilai p ialah 0.880 dan bagi aspek kelakuan, nilai p ialah 0.865. Manakala berdasarkan faktor-faktor yang menyumbang kepada stress, bagi bentuk pekerjaan p adalah 0.193, majikan p adalah 0.164, perilaku pengguna jalan raya lain p adalah 0.561 dan struktur jalan raya atau undang-undang p adalah 0.995. Perbincangan akan hanya di buat di antara persepsi pemandu terhadap perilaku penumpang dengan jantina

Jadual 4.6.2: Hubungan diantara Tahap Stress dengan Jantina

Pembolehubah	Darjah Kebebasan	Nilai F	P	Significant pada darjah keertian 0.10 (90 peratus)
Aspek Fizikal	1	0.166	0.685	Tidak Bererti
Aspek Psikologi	1	0.023	0.880	Tidak Bererti
Aspek Kelakuan	1	0.029	0.865	Tidak Bererti
Bentuk Pekerjaan	1	1.708	0.193	Tidak Bererti
Majikan	1	1.960	0.164	Tidak Bererti
Perilaku Penumpang	1	6.694	0.011	Bererti
Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain	1	0.340	0.561	Tidak Bererti
Struktur Jalan Raya atau Undang-undang	1	0.000	0.995	Tidak Bererti

4.6.2.1 Perbezaan antara Faktor Perilaku Penumpang dengan Jantina

Berdasarkan ujian ANOVA, didapati terdapat hubungan significant di antara tahap stress akibat daripada perilaku penumpang dengan jantina pemandu. Analisa perbezaan menunjukkan terdapat perbezaan purata sebesar 12.6636 di antara lelaki dan perempuan. Wanita mencatatkan min sebesar 52.8 manakala lelaki mencatatkan min sebesar 40.1364. Dari segi peratusan, tahap stress wanita akibat daripada perilaku penumpang adalah 18 peratus lebih tinggi daripada pemandu lelaki iaitu 75 peratus dan pemandu lelaki mencatatkan peratusan hanya 57 peratus.

Berdasarkan dapatan yang diperolehi, wanita mendahului lelaki merasai lebih stress terhadap perilaku penumpang. Di sini jantina juga mempengaruhi tahap stress yang dialami. Tidak bertimbangrasi, sering marah, tidak mengikut peraturan yang disediakan,

bertindak kasar dan tidak bekerjasama adalah perkara-perkara yang boleh dijangkakan dilakukan oleh penumpang. Ia boleh dijadikan faktor yang menyumbang kepada stress dikalangan pemandu wanita dimana ia mempengaruhi emosi dan sikap mereka.

Terdapat pelbagai perkara yang boleh dijadikan penyokong mengapa wanita mengalami lebih stress berbanding lelaki. Dalam aspek organisasi wanita sering di diskriminasi dan sering mengalami konflik kerja. Faktor tersebut sering menyumbang kepada stress dan menghalang mereka untuk melaksanakan tugas dengan baik. Selain daripada itu, sikap wanita terhadap tugas mereka, persepsi rakan sekerja dan polisi dan prosedur organisasi juga menjadi penyumbang kepada stress yang dialami oleh wanita bekerja (Stoner, 1995).

Seterusnya, peranan di antara lelaki dan wanita adalah berbeza. Lelaki lebih tertumpu kepada beban tugas di tempat kerja dan menyerahkan tugas mendidik anak-anak kepada isteri. Manakala wanita bertindak sebagai pekerja dan mendidik anak di mana mereka perlu mengetahui status pendidikan anak-anak, serta dalam masa yang sama menyelami emosi mereka. Tugas tersebut adalah secara fisiologi dan psikologi memberi tekanan kepada wanita. Namun kajian yang dibuat di Jepun oleh *Government's Statistic Bureau* mendapati stress di tempat kerja memberi kesan yang besar kepada lelaki. Mereka sering teribat dalam kes bunuh diri dan gejala tersebut semakin meningkat sepanjang 15 tahun yang lalu. Lelaki yang berumur diantara 35 hingga 44 tahun lebih terdedah untuk melakukan perkara tersebut dan merupakan perkara ke 13 yang menyebabkan kematian di kalangan lelaki (<http://www.apa.org/monitor/dec-01>).

Jadual 4.6.2.1: Perbezaan diantara Faktor Perilaku Penumpang dengan Jantina

Jantina	N	Min
Lelaki	132	40.1364
Perempuan	5	52.8000
Jumlah	137	40.5985

Hubungan bererti hanya wujud diantara pemboleubah bersandar dengan jantina. Pemandu perempuan merasai lebih stress terhadap perilaku penumpang yang sering tidak menunjukkan sikap bekerjasama di dalam bas berbanding pemandu lelaki. Bagi lain-lain pembolehubah tiada hubungan bererti wujud.

4.6.3 Hubungan diantara Tahap Stress dengan Bangsa

Berdasarkan jadual 4.6.3, terdapat hubungan yang bererti di antara aspek fizikal dan bangsa pemandu dengan nilai p kurang daripada 0.10 iaitu 0.031. Bagi pembolehubah lain terdapat hubungan yang tidak beerti diantara aspek psikologi, aspek kelakuan, bentuk pekerjaan, majikan, perilaku penumpang, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya dengan bangsa kerana nilai p lebih besar daripada 0.10. Maka analisa lanjut hanya dibuat terhadap angkubah yang mempunyai hubungan bererti dengan bangsa. Daripada dapatan yang diperolehi, Melayu merasai lebih stress berdasarkan ketiga-tiga simptom stress dan terhadap bentuk pekerjaan dan majikan mereka. Manakala lain-lain bangsa merasai lebih stress apabila berhadapan dengan perilaku penumpang dan pengguna jalan raya lain yang tidak bekerjasama di jalan raya serta struktur jalan raya yang tidak memuaskan.

Jadual 4.6.3: Hubungan antara Tahap Stress dengan Bangsa

Pembolehubah	Darjah Kebebasan	Nilai F	P	Significant pada darjah keertian 0.10 (90 peratus)
Aspek Fizikal	1	4.776	0.031	Beerti
Aspek Psikologi	1	0.790	0.376	Tidak Beerti
Aspek Kelakuan	1	0.394	0.531	Tidak Beerti
Bentuk Pekerjaan	1	0.446	0.506	Tidak Beerti
Majikan	1	0.162	0.688	Tidak Beerti
Perilaku Penumpang	1	0.238	0.626	Tidak Beerti
Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain	1	0.068	0.794	Tidak Beerti
Struktur Jalan Raya atau Undang-undang	1	0.907	0.343	Tidak Beerti

4.6.3.1 Perbezaan diantara Aspek Fizikal dan Bangsa

Berdasarkan ujian anova, terdapat hubungan bererti di antara aspek fizikal dan bangsa. Melayu mencatatkan min sebesar 20.750 dan lain-lain bangsa mencatatkan min sebesar 17.5. Perbezaan di antara kedua-dua kumpulan bangsa tersebut adalah ketara. Ini menunjukkan stress yang dialami oleh bangsa Melayu berdasarkan kepada aspek fizikal adalah lebih tinggi berbanding bangsa-bangsa lain dengan perbezaan sebesar 2.775. Dalam hal ini pengetahuan berkenaan risiko kesihatan adalah penting terutamanya dalam aspek fizikal, psikologi dan kelakuan bagi tujuan penjagaan kesihatan diri dan pemahaman terhadap aspek sosial dan persekitaran yang menyumbang kepada stress. Hasil kajian ini adalah selaras dengan kajian yang dilakukan di Amerika di mana di dapati golongan kulit hitam berbeza dengan bangsa lain dalam aspek kesihatan sebagaimana perbezaan dalam pendapatan mereka. Golongan kulit hitam lebih terdedah

kepada risiko fizikal seperti gejala membunuh, mengalami kanser dan sakit jantung berbanding risiko perubahan aspek psikologi dan perlakuan seperti membunuh diri dan kemalangan kenderaan (<http://www.sas.upenn.edu>).

Walaupun, kajian yang dilakukan oleh Ungku Norulkamar Ungku Ahmad (1993)(dalam Haryati Abd. Halim, 2003), mendapati golongan Bumiputera lebih kerap mengurus simptom-simptom berkenaan stress berbanding dengan golongan bukan bumiputera. Strategi daya tindak ini menyebabkan seseorang pekerja itu kurang stress berbanding dengan kumpulan lain. Perbezaan yang wujud ini mungkin disebabkan cara didikan yang diterima daripada kecil sehingga seseorang itu masuk ke dalam persekitaran masyarakat. Persekitaran yang positif dapat membentuk budaya hidup positif.

Jadual 4.6.3.1: Perbezaan diantara Aspek Fizikal dan Bangsa

Bangsa	N	Min
Melayu	120	20.2750
Lain-lain	18	17.5000
Jumlah	138	19.9130

4.6.4 Hubungan di antara Tahap Stress dengan Umur

Berdasarkan jadual di atas terdapat hubungan yang bererti di antara perubahan aspek psikologi dan kelakuan dan persepsi pemandu terhadap perilaku penumpang, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya dengan umur pemandu di mana nilai p kurang daripada 0.10. Manakala tiada hubungan beerti di antara bentuk pekerjaan dan majikan dengan umur pemandu memandangkan nilai p lebih besar daripada 0.10.

Berdasarkan Model Levinson, Daniel Levinson mendapati kehidupan golongan dewasa melibatkan beberapa seri krisis personal dan kerjaya atau peralihan yang wujud di antara selang lima hingga tujuh tahun (Stoner, 1995). Peralihan tersebut sering mempengaruhi emosi dan reaksi fizikal mereka terhadap tugas yang mereka sedang lakukan. Terdapat juga kajian mendapati bahawa umur tidak mempengaruhi seseorang dalam menghadapi stressor, ia banyak bergantung kepada kematangan seseorang selain daripada faktor cara menangani stress, personaliti, budaya dan pengalaman.

Jadual 4.6.4: Hubungan diantara Tahap Stress dengan Umur

Pembolehubah	Darjah Kebebasan	Nilai F	P	Significant pada darjah keertian 0.10 (90 peratus)
Aspek Fizikal	3	0.949	0.419	Tidak Beerti
Aspek Psikologi	3	8.757	0.000	Beerti
Aspek Kelakuan	3	6.876	0.000	Beerti
Bentuk pekerjaan	3	1.398	0.247	Tidak Beerti
Majikan	3	0.029	0.993	Tidak Beerti
Perilaku Penumpang	3	3.267	0.024	Beerti
Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain	3	3.810	0.012	Beerti
Struktur Jalan Raya atau Undang-undang	3	2.777	0.044	Beerti

4.6.4.1 Perbezaan antara Aspek Psikologi dan Umur

Hasil dapatan yang diperolehi menunjukkan terdapat hubungan significant di antara aspek psikologi dan umur dengan nilai p adalah 0.000. Bagi peringkat umur, 26 – 35 tahun, min yang diperolehi ialah 20.1282, bagi 36 – 45 tahun min diperolehi ialah

17.4286, bagi 46 – 55 tahun min diperolehi ialah 15.9231 dan 56 tahun keatas mencatatkan min sebesar 13.8333.

Daripada dapatan yang diperolehi, perubahan psikologi yang ketara di alami oleh mereka yang berada dalam kelas umur 26 – 35 tahun dan diikuti oleh kelas umur 36 – 45 tahun dan 46 – 55 tahun. Manakala pemandu yang berada dalam kelas 56 tahun ke atas mengalami perubahan psikologi yang paling tidak ketara dalam diri mereka. Mereka yang berumur di antara 26 – 35 tahun selalunya baru memasuki alam pekerjaan dan terdapat segelintir daripada mereka yang baru berkahwin. Stress yang dihadapi mungkin berpunca daripada perubahan persekitaran dan perubahan status mereka daripada bujang kepada berkahwin. Peralihan tersebut biasanya diikuti oleh penambahan bebanan tugas dan tanggungjawab yang terpaksa dipikul. Ini memerlukan ketahanan fizikal dan mental dan seterusnya memberi kesan kepada aspek psikologi dikalangan mereka.

Kajian ini juga selaras dengan kajian yang dibuat oleh *National Consumer League* mendapati mereka yang berumur 65 tahun keatas adalah kurang mengalami stress berbanding kumpulan umur yang sebelumnya (<http://www.nclnet.org>). Peringkat umur emas biasanya telah mencapai tahap yang stabil dalam hidup. Sebahagian daripada mereka berpuashati hati terhadap pencapaian diri mereka, manakala sebahagian yang lain mungkin tidak berpuashati namun mereka biasanya berserah kepada takdir Tuhan. Walaubagaimanapun, terdapat juga kajian yang mendapati golongan dewasa lebih banyak menggunakan cara-cara berbentuk pasif dan emosi dalam menghadapi stressor berbanding golongan remaja yang gemar menggunakan pendekatan cara yang aktif dan

penyelesaian masalah. Golongan emas atau peringkat umur 55 tahun ke atas sering berhadapan dengan kemurungan jika mereka tertekan. Namun ia banyak bergantung kepada jenis stressor yang dihadapi oleh seseorang (<http://www.infoaging.org>). Di sini perlunya sokongan padu daripada ahli keluarga bagi membantu mereka yang tertekan menghadapi krisis dalam hidup.

Jadual 4.6.4.1: Perbezaan diantara Aspek Psikologi dan Umur

Umur	N	Min
26 – 35	39	20.1282
36 – 45	63	17.4286
46 – 55	26	15.9231
56 tahun ke atas	6	13.8333
Jumlah	134	17.7612

4.6.4.2 Perbezaan diantara Aspek Kelakuan dan Umur

Bagi aspek kelakuan, terdapat hubungan yang significant di antara aspek kelakuan dan umur dengan nilai p adalah 0.000. Min yang dicatatkan bagi peringkat umur 26 – 35 tahun, 36 – 45 tahun, 46 – 55 tahun dan 56 tahun keatas ialah 32.0153, 27.8413, 26.6154 dan 24.5.

Berdasarkan dapatan yang diperolehi, peringkat umur 26 – 35 tahun mencatatkan min terbesar diikuti oleh peringkat umur 36 – 45 tahun, 46 – 55 tahun dan 56 tahun keatas. Peringkat umur 26 – 35 tahun sekali lagi merupakan pemandu yang menghadapi lebih stress berdasarkan aspek kelakuan. Manakala peringkat umur 56 tahun keatas

mengalami paling rendah stress. Seperti yang kita ketahui golongan remaja atau muda sering menggunakan pendekatan aktif dan penyelesaian masalah dalam menghadapi stressor berbanding golongan tua. Ianya terhasil melalui tindakan atau perlakuan mereka terhadap persekitaran. Tindakan aktif ini biasanya dikaitkan dengan tindakan positif atau membangun namun apabila stressor semakin berpanjangan dan bertambah, golongan ini sebaliknya akan menggunakan tindakan berbentuk pasif yang sudah tentu menunjukkan mereka menghadapi stress.

Jadual 4.6.4.2: Perbezaan diantara Aspek Kelakuan dan Umur

Peringkat Umur	N	Min
26 – 35	39	32.0513
36 – 45	63	27.8413
46 – 55	25	26.6154
56 ke atas	6	24.5000
Jumlah	134	28.6791

4.6.4.3 Perbezaan antara Faktor Perilaku Penumpang dengan Umur

Ujian ANOVA menunjukkan pemandu yang berumur di antara 26 – 35 tahun mengalami lebih stress terhadap perilaku penumpang berbanding kumpulan umur yang lain. Purata kumpulan ini mencatatkan 44.3590 berbanding 40.4444 bagi kumpulan umur 36 – 45 tahun, 36.6400 bagi kumpulan umur 46 – 55 tahun dan 35.1667 bagi kumpulan umur 56 tahun ke atas. Dapatan yang diperolehi sekali lagi menunjukkan peringkat umur 26 – 35 tahun menghadapi lebih stress berdasarkan persepsi mereka terhadap perilaku penumpang berbanding kumpulan umur yang lain. Perilaku penumpang yang tidak

bekerjasama ketika di dalam bas sering menjadikan sering mengganggu emosi dan mental pemandu.

Jadual 4.6.4.3: Perbezaan diantara Faktor Perilaku Penumpang dengan Umur

Peringkat Umur	N	Min
26 – 35	39	44.3590
36 – 45	63	40.4444
46 – 55	25	36.6400
56 ke atas	6	35.1667
Jumlah	133	39.1525

4.6.4.4 Perbezaan antara Faktor Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain dengan Umur

Ujian ANOVA juga menunjukkan tahap umur 26 – 35 tahun mengalami stress yang tinggi terhadap perilaku pengguna jalan raya lain dengan min 27.5641 berbanding lain-lain kumpulan umur. Manakala peringkat umur 46 – 55 tahun mengalami stress paling rendah dengan min 22.4231. Bagi tahap umur 36 – 45 tahun dan 56 tahun keatas, kedua-duanya mempunyai min yang sama iaitu 25.000.

Jadual 4.6.4.4: Perbezaan diantara Faktor Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain dengan Umur

Peringkat Umur	N	Min
26 – 35	392	27.5641
36 – 45	63	25.0000
46 – 55	26	22.4231
56 ke atas	6	25.0000
Jumlah	134	24.9968

4.6.4.5 Perbezaan antara Faktor Struktur Jalan Raya atau Undang-undang dengan Umur

Berdasarkan dapatan yang diperolehi, peringkat umur 26 – 35 tahun sekali lagi mencatatkan min tertinggi dalam stress terhadap struktur jalan raya. Kumpulan ini mendapat lebih 7.1795 stress berbanding stress min 48 yang diperolehi dalam peringkat umur 56 tahun keatas. Manakala kumpulan umur 36 – 45 dan 46 – 55 masing-masing mencatatkan min 51.0476 dan 50.1538.

Jadual 4.6.4.5: Perbezaan diantara Faktor Struktur Jalan Raya dengan Umur

Jantina	N	Min
26 – 35	39	55.1795
36 – 45	63	51.0476
46 – 55	26	50.1538
56 ke atas	6	48.0000
Jumlah	134	51.0962

Maka hubungan bererti hanya wujud diantara pembolehubah aspek psikologi, aspek kelakuan, perilaku penumpang, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya atau undang-undang dengan umur. Dapatan menunjukkan pemandu yang berumur di antara 26 hingga 35 tahun mempunyai min paling tinggi berbanding kumpulan umur lain. Ini menunjukkan kumpulan umur tersebut merasai stress yang lebih tinggi berbanding yang lain.

4.6.5 Hubungan di antara Tahap Stress dengan Status Pekerja

Berdasarkan jadual di atas, terdapat hubungan yang bererti di antara perubahan psikologi dan kelakuan dengan status pekerja juga diantara persepsi pekerja terhadap faktor perilaku penumpang dan perilaku pengguna jalan raya lain dengan status pekerja. Perubahan aspek psikologi dan kelakuan masing-masing mencatatkan nilai p 0.002 dan 0.053 dan bagi kedua-dua faktor stress tersebut mencatatkan p adalah 0.054 dan p adalah 0.057 dimana nilai p lebih besar daripada 0.10. Manakala angkubah lain menunjukkan tiada hubungan beerti dengan status pekerja. Nilai p bagi bentuk pekerjaan, majikan dan struktur jalan raya adalah $p = 0.680$, $p = 0.672$ dan $p = 0.205$ di mana nilai p lebih besar daripada 0.10. Status pekerja samada berkahwin, bujang atau janda mempengaruhi stress yang dihadapi oleh pekerja. Kita sedia maklum bahawa mereka yang telah berkahwin sering berhadapan dengan konflik dan masalah. Perhatian perlu diberikan terhadap anak-anak dan pasangan serta sentiasa memastikan keperluan kewangan sentiasa mencukupi. Golongan ini didapati sering bermasalah. Namun, daripada dapatan yang diperolehi, hal yang sebaliknya terjadi, golongan bujang pula menunjukkan mereka sering mengalami stress.

Jadual 4.6.5: Hubungan diantara Tahap Stress dengan Status Pekerja

Pembolehubah	Darjah Kebebasan	Nilai F	P	Significant pada darjah keertian 0.10 (90 peratus)
Aspek Fizikal	2	0.493	0.612	Tidak Beerti
Aspek Psikologi	2	6.701	0.002	Beerti
Aspek Kelakuan	2	3.007	0.053	Beerti
Bentuk pekerjaan	2	0.387	0.680	Tidak Beerti
Majikan	2	0.398	0.672	Tidak Beerti
Perilaku Penumpang	2	2.993	0.054	Beerti
Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain	2	2.924	0.057	Beerti
Struktur Jalan Raya atau Undang-undang	2	1.602	0.205	Tidak Beerti

4.6.5.1 Perbezaan diantara Aspek Psikologi dengan Status Pekerja

Kajian mendapati terdapat hubungan beerti diantara perubahan dalam aspek psikologi pekerja dengan status diri mereka. Min yang dicatatkan bagi mereka yang masih bujang ialah 21.1875. Manakala bagi mereka yang telah berkahwin min mereka ialah 17.2966 dan bagi janda/duda min mereka ialah 16.25.

Hasil kajian menunjukkan pemandu yang masih bujang mengalami perubahan psikologi yang lebih ketara dalam diri mereka berbanding mereka yang telah berkahwin dan janda / duda. Walaupun keluarga merupakan punca kepada stress namun keluarga juga berperanan sebagai penyokong bagi seseorang menghadapi stress. Anak-anak, isteri, suami, ibu atau bapa adalah mereka yang berperanan penting ketika seseorang berhadapan dengan tekanan atau dugaan hidup. Dalam hal ini, bagi mereka yang masih

bujang, stress yang dihadapi mungkin berpunca daripada ketiadaan sokongan dan bantuan dalam menghadapi krisis dalam hidup mereka. Seseorang akan mengalami kemurungan dan kesedihan melampau dengan tiadanya sokongan keluarga tersebut.

Jadual 4.6.5.1: Perbezaan diantara Aspek Psikologi dengan Status Pekerja

Status Pekerja	N	Min
Kahwin	118	17.2966
Bujang	16	21.1875
Janda/Duda	4	16.2500
Jumlah	138	17.7174

4.6.5.2 Perbezaan diantara Aspek Kelakuan dengan Status Pekerja

Ujian anova menunjukkan terdapat hubungan significant diantara aspek kelakuan dengan status diri pekerja dengan nilai $p = 0.053$. pemandu yang telah berkahwin mencatatkan min sebesar 28.3559 dan mereka yang masih bujang pula mencatatkan min sebesar 32.1250. Manakala bagi janda/duda, min yang dicatatkan ialah 26.5.

Seperti dalam aspek psikologi diatas, mereka yang bujang masih mempunyai min tertinggi berbanding mereka yang telah berkahwin dan janda/ duda. Terdapat perbezaan sebesar min 3.7691 diantara mereka yang telah berkahwin dan bujang. Min yang tinggi dalam kumpulan bujang bagi aspek kelakuan menunjukkan pemandu bujang mengalami lebih stress berbanding kumpulan yang lain. Ketiadaan sokongan keluarga menyebabkan

mereka sering mengambil keputusan sendiri dan adakalanya tindakan yang mereka ambil adalah tidak munasabah akibat ketiadaan mereka yang sepatutnya memberi nasihat dan mengkritik dalam tindakan mereka.

Jadual 4.6.5.2: Perbezaan diantara Aspek Kelakuan dengan Status Pekerja

Status Pekerja	N	Min
Kahwin	118	28.3559
Bujang	16	32.1250
Janda/Duda	4	26.5000
Jumlah	138	28.7391

4.6.5.3 Perbezaan diantara Faktor Perilaku Penumpang dengan Status Pekerja

Pemandu yang masih bujang menghadapi lebih stress terhadap perilaku penumpang berbanding mereka yang telah berkahwin. Min yang dicatatkan menunjukkan lebih stress sebanyak 6.5833 bagi golongan bujang dengan yang telah berkahwin. Bagi pemandu janda / duda mereka mempunyai min 45.2500.

Jadual 4.6.5.3: Perbezaan diantara Faktor Perilaku Penumpang dengan Status Pekerja

Status Pekerja	N	Min
Kahwin	117	39.6667
Bujang	16	46.2500
Janda/Duda	4	45.2500
Jumlah	137	40.5985

4.6.5.4 Perbezaan diantara Faktor Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain dengan Status Pekerja

Situasi yang sama juga wujud jika di bandingkan tahap stress terhadap perilaku pengguna jalan raya lain dengan status pekerja. Dimana pemandu yang masih bujang mencatatkan stress tertinggi terhadap perilaku pengguna jalan raya lain dengan min 28.6250 berbanding 24.694 bagi pemandu yang telah berkahwin dengan perbezaan 3.931. Manakala pemandu yang janda / duda berada pada pertengahan dengan min 26.2500.

Jadual 4.6.5.4: Perbezaan diantara Faktor Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain dengan Status Pekerja

Status Pekerja	N	Min
Kahwin	118	24.6940
Bujang	16	28.6250
Janda	4	26.2500
Jumlah	138	25.1967

4.6.6 Hubungan diantara Tahap Stress dengan Tahap Pendidikan Tertinggi

Berdasarkan jadual di atas, tidak terdapat hubungan beerti diantara reaksi fizikal, psikologi dan kelakuan pemandu dengan tahap pendidikan tertinggi dengan diantara persepsi pemandu terhadap bentuk pekerjaan, majikan, perilaku penumpang, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya dengan tahap pendidikan mereka. Di mana nilai p yang diperolehi adalah lebih besar daripada 0.10. Namun daripada kajian yang dibuat, pemandu yang mempunyai tahap pendidikan tertinggi sehingga SRP akan mengalami lebih stress terhadap bentuk pekerjaan mereka, majikan dan struktur jalan

raya berbanding mereka yang mempunyai pendidikan lebih daripada SRP dan mereka mempunyai perubahan aspek psikologi dan kelakuan yang ketara dalam diri mereka. Sebaliknya mereka yang memiliki sijil tertinggi lain merasai stress terhadap perilaku penumpang dan perilaku pengguna jalan raya lain.

Jadual 4.6.6: Hubungan diantara Tahap Stress dengan Tahap Pendidikan Tertinggi

Pembolehubah	Darjah Kebebasan	Nilai F	P	Significant pada darjah keertian 0.10 (90 peratus)
Aspek Fizikal	1	0.060	0.806	Tidak Beerti
Aspek Psikologi	1	0.641	0.425	Tidak Beerti
Aspek Kelakuan	1	0.069	0.793	Tidak Beerti
Bentuk pekerjaan	1	0.908	0.342	Tidak Beerti
Majikan	1	0.885	0.348	Tidak Beerti
Perilaku Penumpang	1	0.642	0.424	Tidak Beerti
Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain	1	0.017	0.895	Tidak Beerti
Struktur Jalan Raya atau Undang-undang	1	0.288	0.592	Tidak Beerti

4.6.7 Hubungan diantara Tahap Stress dengan Lama Bekerja

Daripada jadual di atas, terdapat hubungan yang tidak beerti di antara tahap stress bentuk pekerjaan, majikan, perilaku penumpang, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya dengan lama bekerja kerana nilai p lebih besar daripada 0.10. Hubungan beerti wujud diantara perubahan dalam aspek fizikal dan kelakuan pemandu dengan lama bekerja mereka dalam organisasi. Namun, daripada dapatan yang diperolehi, pemandu yang bekerja di antara 1 – 5 tahun akan merasai lebih stress terhadap majikan dan struktur jalan raya. Ini adalah kerana mereka baru sahaja bekerja dan cuba

mengadaptasikan diri mereka dengan keperluan pihak pengurusan serta bentuk jalan raya di mana laluan perlu dibuat. Manakala pemandu yang bekerja melebihi lima tahun akan lebih menghadapi stress apabila berhadapan dengan bentuk pekerjaan mereka, perilaku penumpang dan perilaku pengguna jalan raya lain. Keadaan tersebut mungkin berbeza dengan kebiasaannya, kerana mereka yang telah lama bekerja biasanya akan dapat menyesuaikan diri dan mempunyai daya tahan yang lebih terhadap stressor berbanding mereka yang baru bekerja.

Jadual 4.6.7: Hubungan diantara Tahap Stress dengan Lama Bekerja

Pembolehubah	Darjah Kebebasan	Nilai F	P	Significant pada darjah keertian 0.10 (90 peratus)
Aspek Fizikal	2	3.217	0.043	Beerti
Aspek Psikologi	2	1.756	0.177	Tidak Beerti
Aspek Kelakuan	2	2.345	0.100	Beerti
Bentuk pekerjaan	2	0.620	0.540	Tidak Beerti
Majikan	2	0.051	0.951	Tidak Beerti
Perilaku Penumpang	2	0.468	0.627	Tidak Beerti
Perilaku Pengguna Jalan Raya Lain	2	0.836	0.436	Tidak Beerti
Struktur Jalan Raya atau Undang-undang	2	0.211	0.810	Tidak Beerti

4.6.7.1 Perbezaan diantara Aspek Fizikal dengan Lama Bekerja

Hasil dapatan yang diperolehi menunjukkan terdapat hubungan beerti diantara aspek fizikal dengan lama bekerja. Pemandu yang bekerja 11 tahun keatas mengalami perubahan fizikal yang lebih ketara dalam diri mereka berbanding kumpulan umur yang lain. Hal ini terjadi disebabkan mereka yang bekerja 11 tahun keatas adalah mereka yang

telah lanjut usia dan mempunyai keupayaan fizikal dan mental yang terbatas iaitu dalam peringkat umur 55 tahun keatas. Manakala mereka yang bekerja diantara 1 – 5 tahun dan 6 – 10 tahun, masing-masing mempunyai min 18.8125 dan 20.333.

Jadual 4.6.7.1: Perbezaan diantara Aspek Fizikal dengan Lama Bekerja

Lama Bekerja	N	Min
1 – 5 tahun	48	18.8125
6 – 10 tahun	87	20.3333
11 tahun keatas	3	25.3333
Jumlah	138	19.9130

4.6.7.2 Perbezaan diantara Aspek Kelakuan dengan Lama Bekerja

Seterusnya, terdapat juga hubungan significant diantara perubahan aspek kelakuan dengan lama bekerja. Bagi mereka yang bekerja diantara 6 – 10 tahun, min yang dicatatkan iaitu 29.2644 adalah lebih besar berbanding kumpulan yang lain. Min yang paling kecil dicatatkan pada kumpulan yang bekerja 11 tahun keatas iaitu 22.000. Seperti yang kita sedia maklum, mereka yang bekerja 11 tahun keatas adalah golongan warga emas yang mempunyai tahap kestabilan emosi yang tinggi dan sudah tentu mereka dapat mengawal tingkahlaku mereka daripada bersifat agresif akibat stress yang dihadapi.

Jadual 4.6.6.2: Perbezaan diantara Aspek Kelakuan dengan Status Pekerja

Lama Bekerja	N	Min
1 – 5 tahun	48	28.2083
6 – 10 tahun	87	29.2644
11 tahun keatas	3	22.0000
Jumlah	138	28.7391

Hubungan bererti hanya wujud diantara lama bekerja dengan aspek fizikal dan kelakuan. Dapatan menunjukkan dalam aspek fizikal, pemandu yang telah bekerja 11 tahun keatas mempunyai min paling besar berbanding yang lain. Manakala dalam aspek kelakuan, mereka yang bekerja diantara 6 hingga 10 tahun mempunyai min paling tinggi. Berdasarkan aspek fizikal mereka yang telah lama bekerja adalah mereka yang telah lanjut usia dan ini sedikit sebanyak mempengaruhi keupayaan fizikal mereka. Dalam aspek kelakuan pula mereka yang telah bekerja 6 hingga 10 tahun biasanya berada dalam peringkat umur pertengahan dewasa. Sifat dan kelakuan mereka adakalanya sering dipengaruhi emosi dan bertindak berdasarkan hati mereka tanpa berfikir panjang. Di sini kita lihat terdapat perkaitan diantara lama bekerja dan peringkat umur pemandu. Mereka yang baru bekerja biasanya berada dalam peringkat umur awal dewasa. Manakala mereka yang telah lama bekerja adalah mereka yang tergolong dalam umur emas. Sedikit sebanyak sifat dan perlakuan mereka dipengaruhi oleh umur dan pengalaman dalam diri.

4.7 KESIMPULAN

Daripada dapatan yang diperolehi, kebanyakan pemandu berada pada tahap stress sederhana rendah. Kebanyakan pemandu mendapati faktor struktur jalan raya, perilaku pengguna jalan raya lain dan perilaku penumpang menyumbang kepada stress tinggi. Manakala faktor bentuk pekerjaan dan majikan memberikan sedikit stress kepada mereka. Daripada segi kesan-kesan stress, pemandu merasai kesan psikologi dan fizikal yang ketara dalam diri mereka berbanding kesan fisiologi akibat stress yang dihadapi. Dalam analisa perbezaan, faktor-faktor jantina, bangsa, status diri pekerja, tahap pendidikan tertinggi dan umur mempunyai hubungan yang significant dengan beberapa pembolehubah bersandar iaitu perubahan dalam aspek fizikal, psikologi dan kelakuan serta persepsi pemandu terhadap bentuk pekerjaan, majikan, perilaku penumpang, perilaku pengguna jalan raya lain dan struktur jalan raya. Manakala faktor lama bekerja mempunyai hubungan yang tidak significant dengan pembolehubah bersandar. Keterangan lanjut daripada dapatan yang diperolehi akan dibincangkan dengan mendalam dalam bab berikutnya.